



AS PESSOAS NÃO TÊM INICIATIVA

COMO LIDAR COM ESSA SITUAÇÃO?



PRIMEIRO É IMPORTANTE DEIXAR ESSA FRASE MENOS GENÉRICA.

A pergunta poderosa que
costumo usar é:

***Mari, me conta uma situação que
você observa falta de iniciativa?***

A SITUAÇÃO:

MARI: Criamos um material para nossos clientes tirarem dúvidas, mas está sempre desatualizado.

Ninguém tem iniciativa de atualizar
esses documentos.

Poderíamos reduzir os
números de acionamentos.

**Agora está menos abstrato, consigo visualizar
essa cena acontecendo com facilidade.**

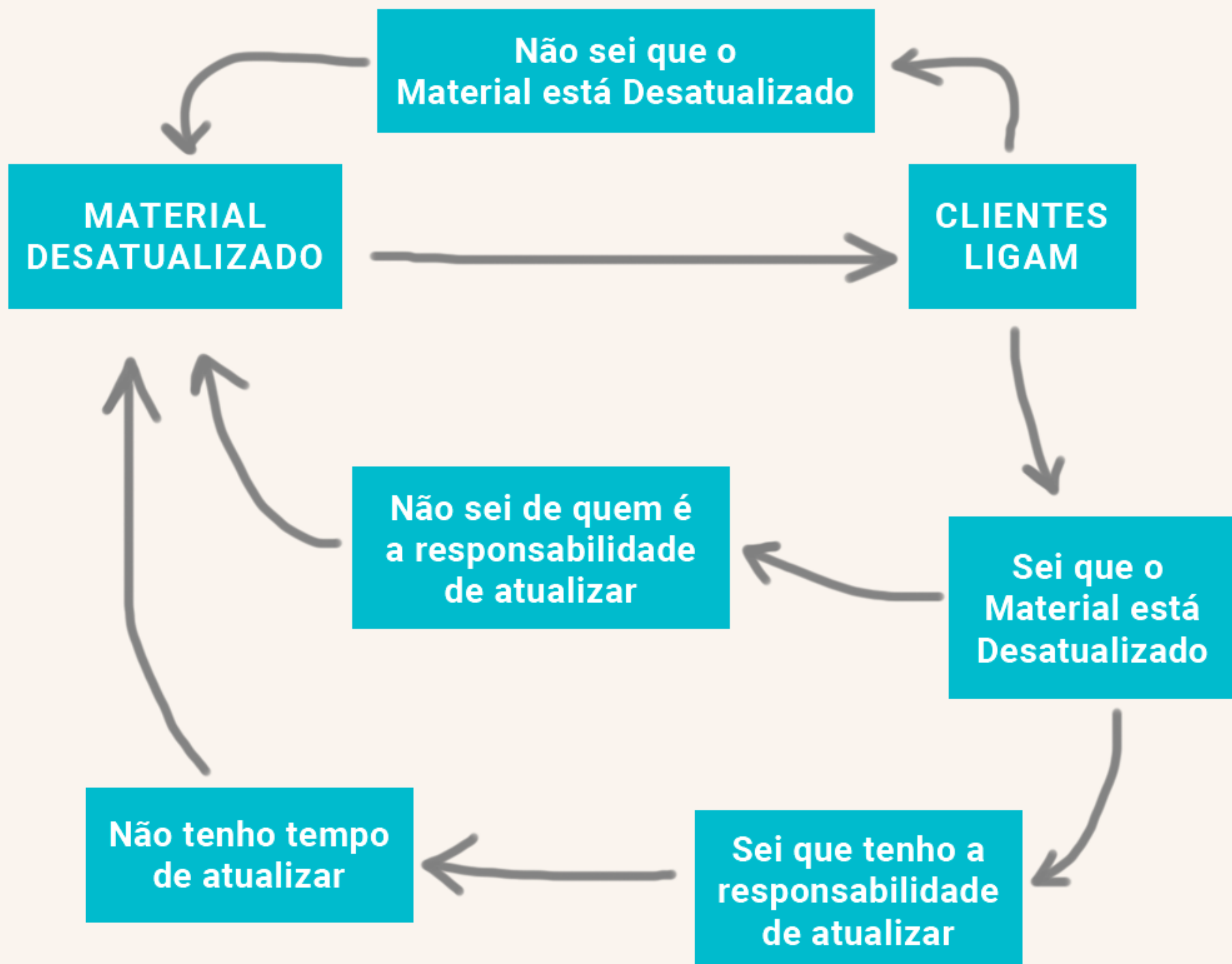
PARECE EXISTIR MAIS DE UMA TENSÃO AQUI, MARI FAZ SENTIDO DIVIDIR DESSA FORMA?

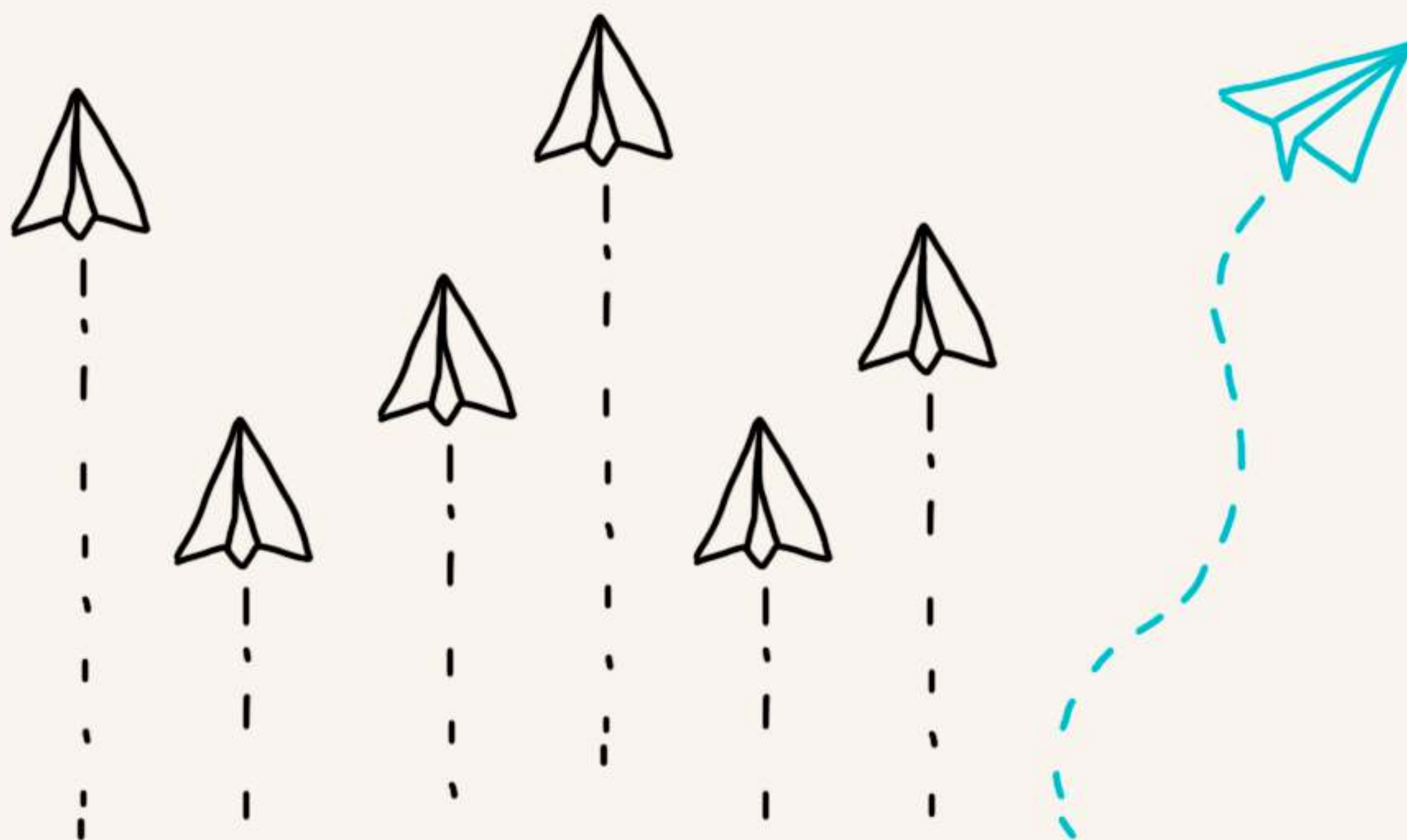
Gostaria que as pessoas atualizassem esse material de dúvidas.

Gostaria de reduzir acionamentos com perguntas que já têm material publicado.

Gostaria que as pessoas ficassem atentas quando o cliente tem uma dúvida que já existe material publicado sobre e investigassem melhor porque o cliente continua ligando mesmo com esse material.

SERÁ QUE EXISTE ALGO NA **ESTRUTURA** QUE IMPEDE QUE AS PESSOAS DO TIME ATUALIZEM O MATERIAL?





Agora dá pra entender
mais do contexto e trabalhar a falta de
iniciativa de um jeito bem diferente
daquele caminho padrão de fazer relatório de
diagnóstico, treinamento com líderes, criação de pilares
de cultura ficar repetindo pras pessoas interiorizarem eles.

**AGORA É CRIAR
HIPÓTESES,
EXPERIMENTOS
E TESTAR
ESSES CAMINHOS.**

Ah, mas existe algo que me impede o teste desses experimentos...

BORA HACKEAR?



Na próxima quinta começa a turma do

CULTURE HACKING

Fica aqui o convite!

[Link na descrição.](#)

